

令和7年度向上指針取組シート

宮前区役所

区役所サービス向上方針

1 安心で信頼されるサービス 市民の目線に立った、窓口等における親切・丁寧な対応、個人情報の適正な管理及び公平・公正で効果的・効率的な事務執行により、区民の皆様にとって満足度の高い、安心で信頼される区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。
2 便利で快適なサービス 区民の皆様の意見・要望等の的確な把握に努め、各組織が相互に連携しつつ業務の改善を図り、便利で快適な区役所サービスを提供できる継続的な取組を行います。
3 質の高いサービス 研修等の充実・強化により、職員の意識・能力の向上及び組織の活性化を進め、質の高いサービスを提供できる区役所づくりを推進します。

区役所サービス向上目標

部署名	目標及び具体的な取組内容		実施結果及び目標の達成度
危機管理担当	1 共通	区民の皆様が安全に安心して生活できるよう、関係機関等との情報共有の徹底、職員のスキルアップに努めるとともに、地域の要望・意見を踏まえ安全対策に取り組みます。	地域からの安全対策に関する要望等について、丁寧に聴き取った上で区民の皆様視点で取組に反映させるなど、信頼されるサービスの提供を行いました。
	2 対面対応	来庁された区民の皆様にとって満足度の高いサービスを提供できるよう、問い合わせや手続きに対して分かりやすく的確な説明と対応を行います。また、必要に応じ、広報資料やチラシを活用することで、正確かつ詳細な情報を提供します。	日頃から職場の接遇力向上に努めるとともに丁寧にきめ細かな対応を行うことで、来庁された区民の皆様が質の高いサービスを提供しました。
まちづくり推進部 総務課	1 共通	来庁された区民の皆様が安全で快適に利用できる庁舎環境を維持・整備します。	渡り廊下窓フィルム補修、トイレ便器様式化、市民広場タイル補修等を実施し区役所庁舎の環境整備を実施しました。
	2 庁舎案内	来庁された区民の皆様が快適に利用できるよう、わかりやすい庁舎案内や明るく親しみのある雰囲気にするための取組を行います。	庁内ポスターの掲示ルールをあらためて定めた上で庁内周知し、美観の確保とともに視認性の向上を図りました。
	3 庁内体制	市民の立場に立った区役所サービスの向上のため、職員意識の改善と多様な区民要望等に対応できるよう、情報や知識が蓄積できる効果的な研修を企画・実施し、職員全体のレベルアップを図ります。	新規採用職員、個人情報保護研修、整理力向上研修、カスタマーハラスメント研修、中級者向けExcel研修などを実施し、職員のスキルアップを行いました。
まちづくり推進部 企画課	1 共通	区民が参加する様々な会議の中で出されるそれぞれの意見を尊重しながら適切な会議運営を行うことで、地域が一体となった課題解決への取組を推進します。	宮前区ソーシャルデザインデザインセンターの運営や、宮前区地域デザイン会議や車座集会を通じて、区民と区職員とのミーティングを何度も重ね、区民とともに地域の課題解決に取り組みました。
	2 庁内体制	区民から寄せられる相談、市長への手紙、サンキューコール等の広聴業務については、業務所管課と連携し迅速かつ丁寧な対応に努めるとともに、区役所内で情報共有を図ります。	業務所管課と連携し迅速かつ丁寧な対応に努めるとともに、部長会議を通じて区役所内での情報共有を図りました。
	3 お知らせ	利用者の満足度を高める取組を推進するため、市政だよりやホームページなど各種メディアへの掲載記事への問い合わせに対して、区政に関する幅広い情報を収集するなどの確かな対応を行います。市政だより区版は、広報効果を高めるため、紙面構成や内容の充実を図ります。区ホームページは、多様な情報の受け手とウェブメディアの特性を意識した効果的な情報発信を行います。	市政だより区版特集では、市民提案型総合情報発信事業や、宮前区SDC「みやまえBASE」・まちづくり協議会「ラブみやまえ」・区民祭の開催、地ケア推進イベント等、区内で活動する市民と協働で行う取組を多く情報発信しました。区ホームページでは、画像・動画を掲載できる特性や速報性などがあることから、ルー大柴さんを招いた「アーリー終活」イベントのショート動画配信等、市政だより記事では伝えきれない多様な情報を発信しました。
まちづくり推進部 地域振興課	1 応対	来庁する区民が安心して信頼のできるサービスを受けることができるよう、来庁者の相談・要望等を的確・迅速に把握し、適切な部署に繋げ、来庁者にとって満足度の高いサービスを提供します。	区民の様々な問い合わせや相談について、趣旨を適切かつ迅速に把握し応対することで、来庁者に満足度の高いサービス提供することができました。
	2 庁内体制	ソフト・ハード両面の改善に努め、清潔で快適な環境を提供します。掲示物やラックの中の印刷物を適切に管理し、最新の情報を区民へ提供します。	掲示しているポスターや配架しているチラシパンフレット類はチェック及び更新を怠らないように心がけ、来庁者に常に新しい情報を提供することができました。
	3 共通	職場内研修(OJT)を実施するとともに、研修等への積極的な参加を進めます。また、庁内各課と積極的に情報共有を行い連携を行うことで、質の高いサービスを提供します。	育成担当のほか、係内、課内職員もOJTの視点を持って若手の育成を行った。また関係各課と密接に情報共有し、事業を連携して行うことで、業務を効率的に進めることができました。

まちづくり推進部 生涯学習支援課	1	庁内案内	館内の表示や配架物を市民の意見を取り入れながら、利用者が分かりやすいよう配置するとともに、安全・清潔で使いやすい施設環境の維持・向上を図ります。	令和7年8月に館内案内板を新規作成し、利用者に分かりやすく表示するとともに、9月に市民ギャラリーの照明、壁塗装等を明るくし、施設環境を整えました。
	2	対応	市民館を利用する来館者に、担当者不在であっても、適切に対応できるよう職員間の情報共有を密にし、信頼される市民館サービスを提供します。	毎朝、委託業者を含めたミーティングを行い、各自のスケジュール等を情報共有するとともに、突発的な利用者要望には施設内線で速やかに連携を図り、対応しました。
	3	共通	生涯学習事業の内容充実や利用者の信頼獲得に向けて、職員に各種関連する研修等への積極的な参加を促進し、市民館サービスの向上に努めます。	教育委員会事務局主催の社会教育職員研修や自主グループ研修及び区役所主催の研修等に積極的に参加するとともに、内容報告を職員に回覧し、情報共有を図ることで、市民館サービスの向上に活用しました。
まちづくり推進部 向丘出張所	1	共通	区民の皆様を待たせることなく、正確・親切・丁寧な対応となるよう、「窓口業務マニュアル」や「電話対応マニュアル」の再確認を行い、情報を共有するとともに、職員の業務知識と接客能力の向上を図ります。	証明書発行業務について、マニュアルを再確認するとともに、各種通知等を担当間で確認しながら、来庁者へのスピーディーな対応や知識の共有に努めました。また、地域振興担当向けに「証明書発行業務問合せマニュアル」を作成し、所内職員の業務知識の向上を図りました。
	2	共通	区民の皆様にとって出張所が快適な空間となるように、出張所環境の改善等を図ります。	出張所の正面玄関の花壇に地域ボランティア団体と協働して季節の花を植えるなど来庁者が花を楽しめる環境整備を実施しました。また、木質化されたロビー等を活用し、地域団体等と連携して、展示などの多様な手法によるイベントを実施するとともに、乗換利便性の向上を目的にバス運行状況を表示するデジタルサイネージを設置しました。
	3	共通	向丘地区の市民活動や交流の拠点として出張所を利用いただけるよう、地域情報等の発信や図書サービス等の充実を図ります。	高齢者等でも読みやすく文字を大きくしたA3版の地域情報紙「向丘スクエア」を年3回発行しました。出張所フェイスブックでは市民活動の紹介や出張所を会場にしたイベントなどの地域情報を約140回発信しました。また、地域ボランティア団体等と協働し、出張所でのコミュニティカフェや交流イベント、絵本の読み聞かせ会等の定期開催に取り組みました。また、試行的に自動車文庫の巡回を行い、図書の貸出・返却等を行いました。この結果、イベント等の実施により地域の交流の場、居場所として出張所を利用いただきました。
区民サービス部 区民課	1	共通	マイナンバーカードの交付や電子証明書の更新等の申請について、申請件数が多く、事務処理に時間を要している状況ですが、待ち時間の短縮を図り、利用者に快適に御利用いただけるよう、サービスの向上を図ります。	区役所におけるマイナンバーカード予約枠数について極力増加させる調整を行うとともに、事務処理の体制を充実させました。令和7年10月にマイナンバーカードセンターのサテライトを市内5箇所に設置したことで、手続きに係る時間等の短縮を図りました。
	2	対応	窓口等において親切・丁寧な応接とわかりやすい説明を行い、市民目線に立った便利で快適な窓口サービスを提供します。また、職員の接客能力を向上させるため、接客研修等への積極的な参加促進を図ります。	来庁された市民の方に対し、丁寧な聞き取りや確認等を行いながら目的や要望等を的確に把握し、市民目線に立った親切・丁寧な応接を行いました。また、接客研修等への積極的な参加を促し、そのスキルの向上を図りました。
	3	庁内体制	組織全体をスキルアップさせるため、業務研修への積極的な参加とOJTによる業務知識の習得を図ります。また、所属内での業務に関する情報の共有を進め、より質の高いサービスを提供できる体制を整えます。	新規採用職員でも十分な対応ができるようOJTを充実させ、組織全体の知識・経験の底上げを行いました。また、課内において常に業務上の情報共有を行うことで、より質の高いサービスの提供を行うことができました。
区民サービス部 鷹沼行政サービスコーナー	1	対応	接遇シートを日々活用することで、利用者にとって親切・丁寧・迅速な接客能力の向上を図ります。また、各種案内資料等を職員全員に説明・回覧等を行い、迅速かつ確かな市政案内ができるよう周知します。	接遇シートを活用した親切・丁寧・正確な対応により、接客能力の向上を図っています。また、各種制度の関係資料及び広報物などを用いて適切に情報共有を行い、迅速かつ確かな市政案内の実施に貢献しました。
	2	共通	個人情報扱職場として、「個人情報保護条例」等に基づき、適正な管理を徹底します。また、広報資料の配架は、ジャンルごとに分け、見やすく手に取りやすくします。「広報資料送付一覧表」に基づき、各広報物の掲示期間を把握することで、常に最新の情報を提供します。	個人情報を扱っている職場であることから、常に適正で厳格な情報管理の取り扱いを徹底しました。また、広報コーナーの配架物や掲示物等は、掲示期間を把握することで新しい情報を提供するとともに、見やすく関心が得られるようジャンル別に配架するなど、掲示方法の工夫を行いました。
区民サービス部 保険年金課	1	共通	手続きに来庁された区民の皆様が安心して信頼のできるサービスを受けることができるよう、ニーズを的確に把握・理解したうえで、市民目線に立った親切・丁寧、公平・公正な説明、対応を行います。	来庁された方が、その目的を確実に達成できるようニーズを迅速かつ的確に把握し、市民目線に立った分かりやすく丁寧で公平な説明を行うことで、信頼されるサービスを提供することができました。
	2	共通	区民の意見や要望に耳を傾け、改善できる点については積極的に取り組みます。窓口・電話対応、職場環境等について、ソフト・ハード両面の改善に努めます。	宮前区役所サービス向上ワーキングチームの取組により、待合スペースの掲示物等を随時点検して必要に応じて整理するなど、区民にとって便利で快適な窓口サービスを提供することができました。
	3	共通	OJTや課内研修、日頃の業務を通じ業務知識の習得を行い、質の高いサービスを提供します。また常に個人情報保護の取り扱いに十分留意し、市民に信頼される事務を執行します。	日常的なOJTの取組や業務研修の受講により、新規採用職員及び新任者が業務知識等を着実に習得し、区民へ質の高いサービスを提供することができました。また個人情報の取扱いについて、eラーニングによる研修等を通じて、重要性を再確認しました。

地域みまもり支援センター 地域ケア推進課	1	対面 応対	様々な申請等に適切に対応するため、法・制度等を十分把握し、公平・公正かつ迅速に事務を執行します。市民の目線に立った、親切で分かりやすい対応を行うことにより、安心できる満足度の高い区役所サービスを提供します。	年間を通じて満足度の高い窓口対応ができるよう、各種事務の運用変更等について主担当が係内に適時適切に情報共有を行い、係内のどの職員でも適切な案内ができる体制を整えました。 親切でわかりやすく、明るい対応を常に心がけ、来庁者が安心できるサービスを提供しました。
	2	共通	必要とする区民に情報が届くよう、情報発信を行います。庁舎内でのパンフレット・チラシの配架にあたっては、来庁者が見つけやすく、利用しやすいよう工夫するとともに、資料の配架期間等にも留意します。 併せて、カウンターやその周辺を整理整頓し、区民が相談しやすい窓口環境を整えます。	必要とする区民の目に留まりやすくなるよう、配架しているチラシ等に手書きのポップを付ける取組に参加しました。 チラシの配架期間やポスターの掲示期間に留意し、時期が過ぎたものを適宜廃棄するなど、日ごろから整理することで、窓口環境を整えました。
	3	庁内 体制	質の高い区役所サービスにつなげるため、地域みまもり支援センター各課の業務等について局間異動者や新規採用職員等に対する研修を実施します。また、地域包括ケアシステムの推進に向け、関係部署との連携、地域情報の共有を進めます。課内においては、窓口業務の円滑化に向けて職場内研修を実施するとともに、eラーニング、外部研修等への積極的な参加を進めます。	年度当初に、地域みまもり支援センター各課の業務について知ってもらう研修を実施し、区役所全体のサービス向上を図りました。 新たに繁忙期対策として、窓口業務を担当しない企画調整係の全職員に事前に事務手続きについて説明を行い、窓口対応ができる職員の数を増やすことで混雑の緩和を図り、サービス向上につなげました。
地域みまもり支援センター 地域支援課	1	共通	区民が安心してプライベートな相談をすることができるよう、個人情報については適正に管理します。	個人情報が記載されたファイル等については、鍵のかかるキャビネットで保管し、鍵の管理を徹底しました。また、個別支援会議等でやむを得ず個人情報を持ち出さなければならない場合には、鍵付きのケースに入れ、持出簿に記載し課長まで決裁を取るなど、厳重に管理しました。
	2	対面 応対	区民から安心と信頼を得られるように、窓口対応では相手に合わせて丁寧に対応します。例えば制度やサービス等を伝える際にはチラシやリーフレットを用いたり、文字や図を描きながら話すなど、わかりやすく伝えるように工夫します。	母子健康手帳交付時や、窓口での各種相談において、相談内容や相手の状況に合わせた丁寧な対応を心掛けました。また、必要時チラシや冊子等を用いて説明し、重要な箇所にはチェックをするなど視覚的にも分かりやすい工夫を心掛けました。
	3	庁内 体制	区民に対し、質の高いサービスを提供できるよう、個々が専門職としての技術を研鑽します。	専門性を発揮し、質の高いサービスを提供するために、課内での研修や業務改善の検討会等を複数回実施し、技術の研鑽に務めました。また、区民が安心して生活できるよう、関係部署と連携を図り、丁寧に支援することを意識しました。
地域みまもり支援センター 児童家庭課	1	応対	手続き等で来庁された方や電話でお問い合わせのあった方が制度や申請方法等を理解できるよう、チラシやホームページ等を活用し分かりやすく丁寧な説明に努め、快適なサービスが提供できるよう、親切・丁寧に応じます。区独自のホームページを工夫し、適宜更新することで情報提供の充実を図ります。	制度や申請方法等が理解しやすいよう、チラシやホームページ等を活用し分かりやすく丁寧な説明を行うとともに、質問にも丁寧に答えるなど市民の理解を促し、満足のできるサービスの提供を実施しました。また、宮前区独自のこども子育てホームページを見やすく工夫し、適宜更新を行うことにより、充実した情報提供を行いました。
	2	共通	信頼されるサービスを提供するため、個人情報の適切な管理を行うとともに、各制度を公正・公平に実施します。制度改正等の情報を正しく理解し、課内会議等の場を活用して職員全体で共有し、適切な案内や相談を実施します。	個人情報を含む申請書等については、夜間等は施錠できる棚、倉庫、個室等に保管するなど、個人情報の管理を適切に行うとともに、個人あての通知等を送付する際は複数職員による郵送物の確認等を行うことにより、誤配送予防を適切に行いました。また、申請から事務処理までの流れを明確にし、漏れや間違いが無いよう記録を残すことで公正・公平に事務を執行しました。 制度変更や取扱方法の変更に当たっては、課内会議等の場において情報共有や勉強会を実施することで職員全体で共有し、適切な案内や相談を実施しました。
	3	共通	窓口の混雑緩和や申請者の利便性向上のため、郵送やオンラインによる申請を促進するための環境整備、体制整備に努めます。	保育所等申請や児童扶養手当現況届については、申請者の利便性向上や窓口混雑緩和のため、郵送やオンラインによる申請を積極的に案内しました。 保育所等申請においては、追加書類の提出や希望園変更届など特定の内容について、市民の利便性向上のため、窓口に来庁しなくても手続きが可能となるよう区独自にロゴフォームを活用するなどの環境整備を行うことにより、市民の利便性の向上に寄与しました。

地域みまもり支援センター 高齢・障害課	1	庁内体制	支援を必要とする区民の皆様に対して、適切かつ円滑にサービスを提供するために、地域みまもり支援センター内での関係者会議等を開催したり、関係機関との相互の連携を深めることで、適切な支援の向上を図ります。	支援を必要とする区民の皆様に対して、適切かつ円滑にサービスを提供するために、地域みまもり支援センター内での関係者会議等を開催したり、関係機関との相互の連携を深める等、適切な支援に繋がりました。
	2	庁内体制	区民の皆様には質の高い行政サービスを提供できるよう、新入者や異動者には育成担当者を配置し、業務の専門性を高めながら職員の資質向上を図ります。OJTの他、職場内研修、外部研修等への積極的な参加を勧め、スキルアップに繋がります。	新規採用者及び異動者には育成担当者を配置し、OJTを通じてスキルアップを図りました。職場内研修や外部研修等への積極的な参加等により、関連業務を含めた業務知識の習得を図り市民サービスの向上に繋がりました。
	3	共通	窓口では感染症予防に配慮し、区民の皆様が安心して相談や手続きができるよう清潔を保持します。来窓者へ積極的に声掛けて丁寧に案内をし、案内掲示、チラシ等により、分かりやすく説明します。課内・係内会議等を活用し、制度改正等の情報を職員全体で共有することにより、質の高いサービス提供ができるようにしていきます。	窓口では感染症予防に配慮し、区民の方が安心して、相談や手続きができるようカウンター窓口の消毒、職員のマスク着用等により清潔な環境を提供しました。また、丁寧に分かりやすい説明を心がけるとともに、職員の各種制度に対する理解促進を図り、質の高いサービス提供に努めました。
地域みまもり支援センター 保護課	1	対面対応	相談に来庁された市民の相談に親切・丁寧に対応するとともに、制度や申請方法などについても理解できるよう分かりやすく説明を行います。また関連する他の部署の手続きについても御案内します。	面接相談を担当する職員は2名ですが、相談者が多い場合は、他の職員も対応してお待たせしないようにしました。また、市民からの相談内容に寄り添い、必要に応じて面接を担当する職員がきめ細かく調べて関連する他制度についても御案内しました。
	2	共通	適正かつ効率的な事務処理により要保護状態にある方に必要な保護を遅滞なく実施します。そのために必要な知識、技術の向上を図るよう人材の教育・育成に努めます。	新人・新任職員には専任の指導員を配置するなど、OJTが行える体制を整えるとともに、内部研修については、新人・新任職員向けのみではなく、中堅職員にも業務に直結する内容を企画することで、適正かつ効率的な事務処理の技術向上を図り、人材育成に努めました。
地域みまもり支援センター 衛生課	1	応対	来庁された区民の皆様が満足していただけるように、来所目的・相談内容等を的確に把握し、分かりやすい丁寧な説明を行います。また、求められる専門性に対し、高い水準で答えられるよう知識・技術の習得に努めます。担当外の業務についても担当部署を確認して責任を持って引き継ぎます。電話によるお問い合わせについても、同様な対応を心がけます。	区民の皆様が満足していただけるように、丁寧な傾聴と分かりやすい説明を心がけ、専門性の高いご相談に対しては的確に回答できるように知識・技術の習得に努めました。様々な御相談のワンストップサービスに努め、所管業務外の場合は、確実に担当へ引き継ぐように対応を行いました。
	2	共通	来庁される区民の方が快適さを感じられるように、常に窓口等の整理整頓を行い、清潔保持に努めます。また、広報やチラシも区民にとって必要な情報をわかりやすいように掲示・配架します。	来庁される区民の方が快適さを感じられるように、常に窓口等の整理整頓を行い、清潔保持に努めました。また、広報やチラシも区民にとって必要な情報をわかりやすいように掲示・配架しました。
	3	庁内体制	昨年度よりクレジットカード決済が導入され、関係業務のオンライン化も進んでいます。円滑且つ適切に処理できるよう研修等により職員のスキルアップを図り、区民の方が利便性や快適性を感じられるような体制整備に努めます。	クレジットカード決済の導入について、職員相互に情報共有を行うことで、円滑に手数料受領業務を行うことができました。関係業務のオンライン申請についても、適切に処理を実施しました。
道路公園センター	1	対面対応	区民の皆様から寄せられる陳情や要望等に迅速かつ適切に対応するため、ニーズを的確に把握し、サービス提供や課題解決につなげます。また、市民応接においては、専門用語を用いた場合でも分かりやすい言葉に変換するなど丁寧な説明を行います。	寄せられた約4,000件に及ぶの陳情や安全対策要望について、速やかに職場内で共有・連携を図り対応策を検討の上、多様なニーズに適切に対応し課題解決を図りました。また、応接時には分かりやすい説明と丁寧な対応に努めました。
	2	庁内体制	区民の皆様が安全で安心かつ快適に道路や公園等を利用できるよう、定期的にパトロールを実施し、危険・不具合箇所の早期発見、事故防止に努め、維持管理を適切に行います。また、効果的・効率的な街路樹や緑地管理のため樹木管理体制を維持します。	パトロール研修により職員の技能と意識の向上を図り、道路・公園等の管内パトロールを計画どおり実施しました。発見した危険・不具合箇所は迅速かつ適切に修繕等を行い、事故発生を未然に防止し区民の皆様が安全で安心な利用を確保しました。
	3	共通	来所した方々が不快に感じることはないよう、カウンターやその周辺を整理整頓するとともに、定期的な構内清掃を実施し庁舎内外の環境美化を推進します。	日ごろから入口周辺のリーフレット置き場の整理整頓やカウンター周辺の清掃をするとともに、毎月21日前後に職員による構内清掃を実施し、敷地内に花を植えるなど庁舎内外の美化に努めました。